

5980元订了“超五星”海景房 到三亚无房可住

一款朋友圈的海报产品,套进了众多身经百战的老旅游人和游客



上图:三亚·亚特兰蒂斯酒店



下图:大理茶花昆明分公司里,来自各地的代理商讨说法

本报记者 郑剑瑾 叶晨/文 图片由受访者/视觉中国提供

7月11日,温州市民任小姐和朋友抵达三亚,准备入住亚特兰蒂斯酒店,没想到前台居然没有他们的预订信息。而返程时,更奇葩地被迫去了甘肃兰州中转,两个多小时的归程硬拖成了8小时。

7月10日晚,代理三亚·亚特兰蒂斯特惠“酒店送机票”产品的丽水春秋旅行社有限公司副总经理李娅,自己带着女儿和朋友一起去三亚度假。没想到只在酒店住了一天就被告知无法续房。7月15日,她被告知立刻下架并终止执行此产品。

鲍立是浙江立喜国际旅业集团的负责人。7月10日起,集团旗下征途公司连同浙江、江苏等地其他4家二级代理公司送了800多位华东客人去三亚,他们都购买了亚特兰蒂斯酒店的特惠套餐。没想到,抵达当日绝大部分客人都无法办理入住。7月11日,当越来越多的游客到店无法入住后,为了安抚旅客,鲍立自己垫资几百万元,在三亚直接开房订餐。

7月15日起,本报记者在小时新闻连续刊发《5980买了三亚亚特兰蒂斯酒店三晚海景房,结果到了三亚却流落街头……》等新闻后,第二天咨询退款、讲述相同遭遇的市民游客和旅行社负责人,纷纷涌入小时新闻后台。到底是怎样的产品,让众多身经百战的老旅游人看走眼,让众多有丰富自由行经验的游客上了当?本报记者连续一周持续追踪,还原事件过程。

买了朋友圈旅游产品 到了海南无房可住

温州市民任小姐今年4月份购买了妈妈群吆喝的三亚·亚特兰蒂斯酒店优惠套餐——5980元三晚海景房,含机场接送、水世界门票、C秀门票、旅拍以及每日早餐。“亚特兰蒂斯平时价格很高,一千多一晚肯定要的。当时妈妈群有人表示自己已经购买并去过了,很不错。我也买了一份,当时没有合同,没有发票,钱是直接支付宝转给发海报的妈妈。”

7月11日,任小姐和朋友抵达酒店后,却被前台告知没有预订,无法入住。任小姐第一时间联系群里的妈妈,得到的消息是酒店被临时征用,最后他们被那个妈妈的上级代理商,安排到了离亚特兰蒂斯很远的万丽酒店。对于“酒店被征用”这个奇葩借口,任小姐表示无法接受。

7月14日,任小姐一行结束了有点糟心的三亚度假之旅。“妖怪事情”再次发生,原本一直确定的航班被临时取消,他们被上级代理商安排上了一趟飞往甘肃兰州经停中转的航班。“原本两个半小时的旅途,被活生生拉长到了8个小时。感觉去三亚历了一次劫!”

身经百战的老旅游人看走眼 每退一单后她都会大哭一场

李娅怎么也想不到,在旅游行业里身经百战的自己,会因为一套“来路不明”的产品损失惨重,甚至连一手创立的旅行社都迎来了一次信任危机。

她是丽水当地老牌旅游企业——春秋旅行社有限公司的副总经理,和众多省内旅行社一样,因为今年的疫情,生意惨淡。

6月,她看到杭州的圈内好友鲍立发了一张

特惠产品的海报——5980元三亚亚特兰蒂斯酒店连住三晚,暑期可用,含机票、海景房。李娅一问才知道,鲍立是这套产品的代理商之一。经过考察,李娅和爱人交了50万元订金,拿到了丽水的代理权。

6月20日左右,李娅开始销售,产品在丽水市场爆火,短短10天时间卖出约200套。7月1日,第一批客人出发,顺利入住;然后是第二批,也没有问题,客人体验非常好……直到7月10日,同样购买了这套产品的李娅带着女儿和几位好友一起去三亚。他们被告知,第二天无法续房。

李娅没有想到的是,情况会持续恶化。14日晚上,从丽水前往三亚的两组熟客,同样遇到了到店无房的情况。虽然立喜方面给客人现场订了三晚亚特兰蒂斯的客房,但通知她,从7月15日开始该产品中止执行。

“当时我就懵了。”李娅告诉记者,50万元的订金“立喜”扣除已出行客人的费用,打回40多万;如今,面对剩下170多位未使用套餐的顾客,旅行社只能退款。

而让李娅感到心焦的,还有小部分旅客不肯退款。“有客人除了购买套餐外,还预订了三亚当地的民宿和酒店,现在套餐中的机票也无法使用,导致不能如期入住。而他们通过第三方平台预订的,又是不可退的订单。这笔损失,他们提出要旅行社承担。”

为了公司能少赔点钱,李娅和爱人朱宁连续几晚没有好好睡觉了。每处理完一单,她都会大哭一场。

客人连续5天无法入住 杭州代理商紧急叫停产品

7月17日晚上10点半,杭州萧山国际机

场,鲍立身心俱疲地下飞机,他刚刚从昆明返程。

鲍立是浙江立喜国际旅业集团的负责人,集团旗下征途公司和浙江及江苏其他4家分销商,于6月上旬代理了“三亚·亚特兰蒂斯”海景房送来回机票的特惠产品。因为酒店豪华、产品性价比高,前期去的游客又反响不错,鲍立为这款产品投入了大量的精力和人脉,组织销售。

事件的转折点出现在7月10日。

当天起至7月14日,征途公司和其他4家代理公司,组织了近800名客人陆续飞抵三亚。意外发生了,酒店几乎客满,客人基本都无法办理入住。“事发当天(7月10日),我还给昆明总代理打了100万元,没想到从那天开始一直到14日,连续五天都出现了绝大部分客人无法入住的情况。最后,我只能先安抚游客,临时高价购买了亚特兰蒂斯酒店88间皇家大使套房和威斯汀酒店48间高级豪华房,垫资几百万元。”

当时昆明的总代理表示不管分销商垫资多少,最后全部由他们买单。

“谁能想到啊,对方操作负责人从7月12日开始居然失联了!7月14日当天,我通知分销商暂停所有的出行计划,没有出发的客人全额退款并做好安抚赔偿工作。已经出发的客人,全力保障他们在三亚的住宿和餐饮水平,能基本保持和亚特兰蒂斯同一个规格。”

钱报记者了解到,截至7月20日零时,浙江立喜国际旅业集团旗下征途公司共预订出去该产品约1700套,其中294套约882人已经出行,未出行人数约4200多人。截至7月17日晚23点,已退款约1100多套,退款总金额约400万元。公司承诺,在7月21日前完成所有的退款。